

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2020068662-001-000

Fecha: 2020-04-22 05:29 Sec. día 26

Anexos: No

Trámite: 116-CONSULTAS ESPECÍFICAS

Tipo doc: 39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 500000-DELEGATURA ADJUNTA PARA RIESGOS

Destinatario: 890102018-ALCALDIA MUNICIPIO DE BARRANQUILLA

Doctor

JAIME ALBERTO PUMAREJO HEINS

ALCALDE DE BARRANQUILLA

atencionalciudadano@barranquilla.gov.co

Calle 34 No. 43 - 31

Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla

Número de Radicación : 2020068662-001-000
Trámite : 116 CONSULTAS ESPECÍFICAS
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E
Expediente : QUILLA-20-064267
Anexos :

CORREO CERTIFICADO

Respetado doctor Pumarejo:

De manera atenta me refiero a la petición efectuada por esa Alcaldía, mediante la cual solicita "(...) revisar la posibilidad de reestablecer los horarios de atención habituales de las entidades bancarias inclusive contemplando la posibilidad de hacer uso de los horarios extendidos, con la finalidad de evitar las aglomeraciones en las oficinas. Lo anterior en razón a que hoy solo se presta de manera presencial el servicio bancario hasta la 1:00 pm, generando inconformidades en los usuarios que se quejan porque realizan largas filas desde tempranas horas y muchas veces no se les permiten el acceso al servicio presencial, lo cual los obliga a salir nuevamente de sus hogares donde están cumpliendo la medida de aislamiento, exponiéndose al contagio del Covid-19 y, además, infringiendo las medidas adoptadas por el ente territorial siendo objeto de la aplicación de medidas sancionatorias por parte de la autoridad. (...)".

Sobre el particular, proceden las siguientes consideraciones:

La Superintendencia Financiera de Colombia, en línea con las disposiciones establecidas por el Gobierno Nacional, mediante la Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020, y el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020¹, para mitigar los efectos del COVID-19, y en procura de que los colombianos tengan acceso a los servicios bancarios y financieros, considerado que es uno de aquellos servicios que por su naturaleza no pueden interrumpirse², mediante la Circular Externa 008 del 17 de marzo de 2020³, impartió "Instrucciones relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020", para lo cual estableció, entre otras, las siguientes medidas para mantener la atención al público:

¹ "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional".

² En virtud de lo dispuesto en el numeral 26 del Artículo 3º del Decreto 457 de del 22 de marzo de 2020, la prestación de servicios bancarios y financieros es una de las actividades excluidas del aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia.

³ Que puede consultar en nuestro sitio web www.superfinanciera.gov.co, en el ícono Normativa/Normativa General/Circulares Externas, Cartas Circulares y Resoluciones desde el año 2005/2020.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“NOVENA. Las entidades vigiladas deberán mantener la prestación del servicio en las oficinas, siempre y cuando las condiciones así lo permitan. Así mismo deberán informar al público los canales disponibles para la prestación del servicio garantizando su continuidad. En caso de ser necesario el uso de la red bancaria no propia las entidades deberán considerar el no cobro de este servicio a los afectados. (el subrayado es nuestro)

DECIMA. Las entidades que modifiquen horarios de atención al público deben informar a sus consumidores sobre dicho cambio mediante los canales que la entidad vigilada establezca con mayor capilaridad.

DECIMAPRIMERA. Las entidades vigiladas deben adoptar las medidas necesarias para reducir el tiempo de permanencia de los consumidores financieros cuando requieran acercarse a los diferentes puntos de atención, así mismo deberán establecer mecanismos para evitar aglomeraciones en los puntos de atención al cliente, en línea como mínimo con las disposiciones que establezcan las autoridades.” (el subrayado es nuestro)

Con el propósito de que los colombianos tengan el menor impacto posible en su cotidianidad durante la vigencia de la Cuarentena Obligatoria, la Superintendencia Financiera de Colombia ha dado instrucciones para que, además de los servicios proporcionados habitualmente a través de la banca digital, las entidades sigan estando a disposición del público a través de su red de sucursales, cubriendo todos los municipios en los que cuentan con presencia física. Así mismo, la plena operatividad de los cajeros automáticos que permite a los clientes y usuarios la disposición de efectivo y el acceso a parte de la operativa básica sin necesidad de acceder al interior de las sucursales.

En procura de lo expuesto, esta Superintendencia ha tenido una permanente comunicación con las entidades vigiladas, garantizando el acceso de los usuarios a los distintos servicios financieros en todo el país, y para que en la prestación de estos servicios, se preserve la vida de todos los ciudadanos (consumidores financieros y funcionarios de las entidades vigiladas por igual) ante la emergencia sanitaria que afronta el País por el COVID-19.

Como parte del seguimiento permanente realizado por esta Superintendencia a la prestación del servicio bancario en el País y con el propósito de identificar aspectos que ayuden a mejorar las condiciones de los servicios ofrecidos por los establecimientos bancarios a los consumidores financieros a través de los distintos canales, en particular en las oficinas, este Organismo de Control y Vigilancia comunicó a las citadas entidades adoptar las medidas que a continuación se relacionan a partir del 21 de abril, sobre las cuales estaremos realizando un estricto monitoreo:

- Se aumentarán la cantidad de oficinas abiertas para prestar los servicios a los consumidores financieros, de acuerdo con la afluencia de personas y las necesidades evidenciadas.
- En las fechas de pago de gran afluencia (quincenas, fin de mes, pago a pensionados, etc.) se incrementará la cantidad de oficinas que prestan servicios a los clientes y usuarios.
- Se ampliarán los horarios de atención en las oficinas abiertas en grandes y medianas ciudades, iniciando a más tardar a las 8:30 am y al menos por cinco horas diarias, o 25 a la semana, si la entidad tiene un porcentaje inferior al 70% de oficinas abiertas. Cada entidad deberá aumentar la cantidad de horas de atención según el análisis realizado día a día con el fin de evitar aglomeraciones y mejorar el servicio.
- Las entidades podrán realizar pruebas piloto incrementando el número de oficinas abiertas y horas de atención y con base en los resultados obtenidos realizarán los ajustes respectivos en el servicio.
- Se establecerán horarios de atención prioritarios para los adultos mayores de 60 años y personas con capacidades especiales.
- Se limitará e informará la prestación de algunos servicios en las oficinas que puedan ser atendidos por otros canales, como los corresponsales bancarios, canales digitales y autoservicio.
- Se continuará trabajando para incrementar la capacidad de atención en los call center, con el propósito de disminuir la cantidad de llamadas abandonadas y el tiempo de espera en la atención.
- Se mantendrá actualizada la información disponible para los consumidores financieros en los sitios Web, en particular la relacionada con los horarios de atención y apertura de oficinas.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- En compañía de la Asobancaria se fortalecerán las estrategias de comunicación orientando e incentivando el uso de los canales digitales como portales transaccionales, las aplicaciones móviles y los corresponsales bancarios.

De esta manera dejamos atendido el objeto de su consulta, con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



GLADYS BAEZ BOHORQUEZ
500000-DELEGADO ADJUNTO PARA RIESGOS
DELEGATURA ADJUNTA PARA RIESGOS

Copia a:

Elaboró:
MONICA BEATRIZ CABRALES CORENA

Revisó y aprobó:
GLADYS BAEZ BOHORQUEZ

